

外部機関による参考資料

大阪府国民健康保険団体連合会

苦情から見えてくるサービスの質の改善について	1
Oh!Shien（事業所向けインターネット情報公開支援サービス）	3

大阪法務局

みんなの人権110番（人権擁護委員）	5
--------------------------	---

大阪労働局

介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント	7
「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項	17
大阪府の最低賃金	21
介護労働者の転倒災害の防止	23

その他

駐車場予約アプリ「アキッパ」	26
福祉サービス苦情解決制度	28
安全運転管理者制度について	29
大阪府スキルアップ支援金	30
災害時のレジリエンス強化に寄与する ZEV 導入支援事業	32

「苦情から見てくるサービスの質の改善について」

（苦情が大きくなる原因）

サービス中に事故が発生した際、たとえ、事業所側に過失があると考えにくい場合でも、説明に一貫性がなかったり、説明が不足していたりすると、家族の不信感を増大させ苦情の規模が大きくなる可能性があります。

例えば、事故当時の状況が明確になっていない段階で、利用者家族に説明すると、話に矛盾が生じる場合があります、不信感につながります。

（例）通所介護

デイサービス中に転倒し、骨折した。

↓
転倒の際、職員は誰も見ていなかった

↓
詳細な説明を求めても、職員からは曖昧な回答しか得られず、不信感が募っている。



（苦情につながる要素）

真摯な対応をしてもらえない。

👉 職員同士の情報の共有が出来ておらず、回答が定まっていない

事故当時の状況がわからない。（曖昧な説明しかない）

👉 サービス提供の記録がない



《防止するためには》

万一、事故が起きてしまった場合、大切なのは利用者家族への「初期対応」です。初期対応が不適切なため不信感を生じさせ、解決が困難になっている事例が多く見受けられます。曖昧な記憶で家族へ説明をしたり、職員によって対応が異なるとトラブルの元になります。事務所内で、共有する情報に食い違いが起きたり、忘れたりということを防ぐためにも、**「サービス提供の記録」を作成しておくことが大変重要**になります。

また、苦情の発生を未然に防止する取組みを講じたり、利用者や家族と常日頃からコミュニケーションをとり、関係性を築いていくこともサービスの質の向上につながる方法です。



・「運営基準」厚生省令第 37 号「通所介護」参照

＜サービスの提供の記録＞

第 19 条 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、当該指定通所介護の提供日及び内容、当該指定通所介護について法第 41 条第 6 項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

2 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

(参考)

令和 6 年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	431 件
苦情申立	4 件
計	435 件

苦情相談：電話や来会等で助言や情報提供等を行ったもの。

苦情申立：苦情申立書を受けたもの。

介護保険の請求をしたけど、うっかり加算の区分を間違えてしまいほとんど返戻になってしまった…
今月の給付費が少ない…



こんな経験は
ありませんか？

届出していない加算を算定したなど、請求に誤りがあると、返戻となり

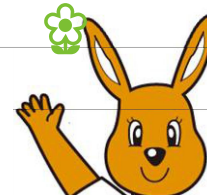
⚠ **給付費の支払いがなくなる可能性があります** ⚠

大阪府国保連合会では事業所向けに

こんなサービスを提供しています

事業所向けインターネット情報公開支援サービス

Oh!Shien



【ご利用は**無料**】
詳細は裏面を**チェック**
ぜひ導入してね♪

★返戻になる前に確認できる **エラーがわかる！**

「Oh!Shien」では、本会での審査期間中に審査結果を確認することができます！

★請求にエラーがあった…そんなときでも大丈夫 **請求の差し替え可能！**

請求データの差し替え期間(※)に誤ったデータを削除し、電子請求受付システムで再送信(請求情報の差し替え)を行う
ことができます！ただし、差し替えはインターネット請求事業所(代理請求含む)のみ

※ 差し替え期間については、Oh!Shienにて公開しています。

★さらにうれしい **過去2年間の請求履歴や支払通知等が確認できる！**

「Oh!Shien」操作画面イメージ ※詳細な操作方法や項目説明等については、本会HP「導入・操作マニュアル」をご覧ください。

①「請求状況」画面

Oh!Shien 請求状況画面のスクリーンショット。上部には「お知らせ」「請求状況」「事業所台帳」「メール通知サービス」「パスワード変更」のメニューがあり、「請求状況」が選択されています。中央には「請求状況」のタブがあり、下部には「請求状況」の表が表示されています。表には「項目」「到達番号」「データ種別」「媒体区分」「インターネット請求」「審査状況」「受付件数」「エラー件数」「削除状況」「削除日時」「詳細」などの項目があります。

併用して
利用すると
さらに便利！

②「確定情報」画面

Oh!Shien 確定情報システムのスクリーンショット。上部には「大阪府国民健康保険団体連合会 確定情報システム」のタイトルがあります。中央には「メニュー」があり、「請求・支払」「支払情報」「給付管理票」「主治医意見書料」「受給委任支払」「過給請求状況」「過給請求状況」などの項目があります。右側には「支払情報」の表が表示されています。表には「支払情報」「給付管理票」「主治医意見書料」「受給委任支払」「請求状況」「請求状況」などの項目があります。

クリックすると各種詳細情報を見ることができます。

18

Oh!Shien 請求等ファイルの確認画面のスクリーンショット。上部には「請求等ファイルの確認画面」のタイトルがあります。中央には「審査年月: 令和01年06月」のタブがあり、下部には「請求等ファイルの確認画面」の表が表示されています。表には「項目」「証記帳簿番号」「被保険者番号」「サービス提供年月」「様式等」「給付費支払額」「エラー備考(エラーコード等)」などの項目があります。

エラー等があった場合、エラーコードと内容が表示されます。より詳細な説明が用意されている場合、エラーコードをクリックすると、エラー詳細情報が表示されます。

10日までに提出した請求情報について、請求期間締め切りの翌々営業日の10:30頃から、資格審査までの状況(エラーor正常)が確認できます。
また、差し替え期間中であれば、当月10日までに提出した請求情報の削除申請を行うことができます。
ただし、差し替えはインターネット請求事業所(代理請求含む)のみです。
※ 差し替え期間中の削除申請は、「Oh!Shien」でのみ行うことができます。
「電子請求受付システム」では行うことができませんのでご注意ください。

「Oh!Shien」内にある「確定情報システム」では、介護給付費等の請求に対する結果通知及び詳細な請求状況等の確認が、任意の条件指定を行うことで可能です。
また、過去2年間分のデータが履歴として画面に表示され、過去にさかのぼって請求漏れの確認や結果通知書(処遇改善加算等総額のお知らせ等)の取得が可能です。
※全事業所が対象です。

【問合せ先】
大阪府国民健康保険団体連合会
介護保険課(介護保険担当)
TEL06-6949-5446

人権擁護委員ってどんな人？

出張版 教えて！たばみん



人権擁護委員って何をしている人なのかしら？

人権擁護委員は、ボランティアで、皆さんから人権にかかわる相談を受けて問題解決のお手伝いをしたり、皆さんに人権について関心を持ってもらえるような広報活動をしている人だミン！



そういう人がいるとは知らなかったわ...
どうやって選ばれているの？

市町村長から推薦された人の中から、法務大臣が委嘱（任命）しているミン
全国の市町村に 14,000 人ぐらいいるミン！



結構たくさんいるのね！
ちなみにどんな人が選ばれているの？

元学校の先生、弁護士、医療・福祉施設の職員といった、いろいろな職業や経験を持つ専門家とか、地域に明るい地元企業や農家、自治会の人などが選ばれているミン！



いろんな人が知識・経験を活かして活動しているのね！

いじめや虐待、差別など、人権にかかわることで困ったときは、一人で抱え込まずに、気軽に人権擁護委員に相談して欲しいミン！



人権擁護委員や「たばみん」のことを詳しく知りたい方は、全国人権擁護委員連合会や法務省のホームページにアクセスしてね！

全国人権擁護委員連合会 HP
<https://zenrenjinken.org/>

法務省 HP（たばみんのページ）
<https://www.moj.go.jp/JINKEN/html/index.html>

たばみん

検索



じん けん そう だん
●人権相談はこちらへ●

じん けん そう だん
人権についての相談はなんでも

みんなの
人権110番



0570-003-110

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分（全国共通）
- 一部のIP電話等からはご利用できない場合があります。

がっこう じやくたい かん そう だん
学校でのいじめ、虐待など子どもに関する相談はこちら

こどもの
人権110番



0120-007-110

- こどもの人権についての専用相談電話です。
- いじめや虐待などのこどもの人権についての相談はこちらへどうぞ。
- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分（全国共通・通話料無料）

LINEでも相談を受け付けています



LINEじんけん相談



こちらから友だち追加してください ▲

しょうぼう かてい ない ぼうりよく じやうせい かん そう だん
職場でのセクハラ、家庭内暴力など女性に関する相談はこちら

女性の人権
ホットライン



0570-070-810

- 女性の人権についての専用相談電話です。
- セクハラやDVなどの女性の人権についての相談はこちらへどうぞ。
- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分（全国共通）
- 一部のIP電話等からはご利用できない場合があります。

インターネットでも相談を受け付けています



パソコン・スマホ・携帯電話共通

インターネット人権相談

検索Q

SOS-eメール

<https://www.jinken.go.jp/>

*端末の環境により、ご利用できない場合があります。



ひ みつ まも そう だん む りよう
秘密は守ります。相談は無料です。



リサイクル適性
この印刷物は、印刷用の紙で
リサイクルできます。

なや

今、悩みを
かか
抱える
あなたへ

なや
ひとりで悩まず
ほう む きやく そう だん
法務局に相談を

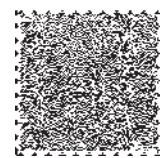
- ★ 差別を受けた
- ★ 暴行・虐待を受けた
- ★ ハラスメントを受けた
- ★ いじめを受けた
- ★ インターネット上の誹謗中傷など

人権イメージキャラクター
人KENまる君

人KENあゆみちゃん



法務省人権擁護局
全国人権擁護委員連合会



この冊子には、音声コードが印刷されています。Uni-Voiceアプリを使用して読み取ると、音声で聞くことができます。

訪問介護に 従事されている皆様へ

皆様の訪問先の家庭などで、高齢者や障害者に対するいじめ、いやがらせ、虐待などの問題が起きているのでは…と思うことはありませんか？

私たち法務省の人権擁護機関は、一人一人の人権が尊重され、高齢者や障害者の方々が毎日安心して暮らすことができるよう、様々な人権擁護活動に取り組んでいます。

皆様が訪問介護中に、いじめ、いやがらせ、虐待などが疑われる事案を見たり聞いたりしたら、みんなの人権110番(裏面)まで情報をお寄せください。

法務局職員や人権擁護委員が、事案に応じた迅速・柔軟な方法で、関係する方々と話し合いながら解決に導きます。

※人権擁護委員とは、法務大臣が委嘱した民間の人たちで、約14,000名が全国の市町村に配置されています。

人権イメージキャラクター
人 KEN あゆみちゃん



こんなことを感じたり、 見たり聞いたりしたことはありませんか？



心理的虐待
(言葉の暴力など)



身体的虐待
(殴る・蹴るなど)



経済的虐待
(金銭の無断使用など)



介護・監護の
放棄・放任

法務局職員、
人権擁護委員が
一緒になって
皆様のお悩みの
解決に取り組みます。

一人で悩まず、ご相談ください。



- 法律的なアドバイスを行ったり、悩み事を解決する上で、より専門的な機関を紹介します。
- 関係する方々の間に入って、中立な立場から話し合いを仲介します。
- 事実関係を調査した上で、人権侵害をした人に対し、その行為をやめるよう注意します。

このほかにも、他の行政機関と協力するなどして、悩み事を解決に導きます。



秘密は
守ります

相談は
無料です



あなたの行動が笑顔をつくれます。
あなたからのご相談をお待ちしています。